

nautaire exceptionnel. Deux bureaux, celui de Kitchener et celui de Brampton, ont fait la promotion d'artistes locaux en exposant leurs œuvres dans leurs locaux.

Des initiatives visant à informer le public des services de passeport ont pris la forme de deux séminaires, tenus à Brampton, à l'intention de la communauté musulmane, et d'une participation de divers bureaux à un certain nombre de salons professionnels. Également, une circulaire adressée par un député aux ménages de St. Catherines contenait des renseignements sur les

services du Bureau des passeports. Un présentoir portant sur l'histoire de la production des passeports a circulé dans les divers bureaux régionaux.

Dans le sens de la philosophie d'entreprise du Bureau des passeports, la région a continué à reconnaître les réussites exceptionnelles de ses employés. Un certain nombre d'employés ont reçu des prix pour leur contribution spéciale aux initiatives régionales, pour leur engagement exceptionnel à leur tâche et pour leurs longs états de service.

RELATIONS AVEC LES ORGANISMES CENTRAUX ET SECRETARIAT DU BUREAU

L'unité de planification soutient le Comité exécutif du Bureau des passeports en développant l'orientation stratégique à long terme de l'organisation, ainsi que ses objectifs commerciaux à court terme.

Lorsque le Bureau des passeports a été établi comme organisme de service spécial (OSS) «à titre d'essai» en 1990, son premier projet important de planification a été le Plan stratégique quinquennal de 1992-1993 à 1996-1997. Les principes directeurs de ce plan étaient la récupération des coûts et l'amélioration de la délivrance et de la sécurité des documents de voyage. Avec l'arrivée à terme de ce cycle de cinq ans, le Bureau a commencé à se préparer à la phase de planification suivante. Le nouveau cycle proposé sera de trois ans, de 1997-1998 à 1999-2000. Sa fonction première sera d'évaluer les demandes accrues du public canadien pour les services du Bureau des passeports dans les années à venir et de répondre à ces demandes.

Pour préparer le terrain de la prochaine phase, le Bureau des passeports a procédé à des examens des changements qui se sont produits au sein de l'organisation et des tendances externes qui affectent celle-ci. Les examens ont montré que le Bureau des passeports devra avoir une orientation plus prononcée envers le service à la clientèle et, en particulier, il devra adapter sa prestation des services aux demandes et aux besoins des diverses régions. Une des principales tendances qu'ont fait ressortir les examens a été l'utilisation croissante de nouvelle technologie par les

compagnies aériennes, les douanes et les administrations aéroportuaires pour traiter les passagers de façon efficace. Cette tendance fera vraisemblablement pression sur le Bureau des passeports pour qu'il fusionne ses produits et procédés avec la production des documents, comme les visas et les billets d'avion, et qu'il adopte la technologie qui lui permettra de parvenir à cette fin.

Le Bureau des passeports est déjà tourné dans cette direction grâce à son Plan de perfectionnement de la technologie. Une grande partie de la planification stratégique de l'année a consisté à mettre la touche finale à ce Plan. Le travail a également porté sur une évaluation du modèle organisationnel d'organisme de service spécial et d'autres options dont dispose le gouvernement fédéral pour dispenser les services du Bureau des passeports. On s'attend à ce que le Bureau continue à fonctionner selon le modèle actuel ou une forme évoluée de celui-ci.

Les activités principales de l'Unité de la planification pendant l'année ont consisté à intégrer les résultats des examens, des tendances nouvelles et des principaux objectifs du Bureau des passeports dans le Plan d'entreprise et dans le Rapport annuel de 1994-1995. Ces documents ont aidé à renforcer l'image de marque et l'image d'organisme de service spécial et ont servi à communiquer les objectifs du Bureau des passeports et les résultats atteints au ministère des Affaires étrangères et du Commerce international, aux agences centrales du gouvernement fédéral et à d'autres intervenants.